

La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas

Por Marta Somoza-Fernández y Ernest Abadal

Resumen: El artículo analiza los resultados de una encuesta enviada en diciembre de 2005 a las bibliotecas universitarias españolas con el objeto de describir de forma global la formación de usuarios que realizan. Un total de cuarenta y ocho centros han contestado preguntas relacionadas con la tipología de la formación, los materiales formativos, el personal que imparte la docencia, el sistema de evaluación y las líneas de orientación futuras en este campo. Se presentan los aspectos más importantes de cada apartado. Los resultados indican que las bibliotecas universitarias están inmersas en un proceso de transición de la tradicional formación de usuarios hacia un contexto más relacionado con la alfabetización informacional y el espacio europeo de educación superior.

Palabras clave: Formación de usuarios, Bibliotecas universitarias, Encuesta, Estudio descriptivo, Alfabetización informacional.

Title: User training in Spanish university libraries

Abstract: In December 2005 a 42-item survey was sent to all Spanish university libraries to determine the user training each provides and present a thorough and integrated summary. A total of 48 centres responded to detailed questions about the types of training offered, instructional materials, staff involvement, evaluation methods, and future user training needs and approaches. The results indicate that university libraries are immersed in a transition from traditional user training to efforts that are more related to information literacy and the emerging concept of the European university, beyond national borders.

Keywords: User training, Academic libraries, Survey, Descriptive study, Information literacy.

Somoza-Fernández, Marta; Abadal, Ernest. "La formación de usuarios en las bibliotecas universitarias españolas". En: *El profesional de la información*, 2007, julio-agosto, v. 16, n. 4, pp. 287-293.

DOI: 10.3145/epi.2007.jul.02



Marta Somoza Fernández es licenciada en historia contemporánea y antropología cultural por la Universitat de Barcelona (UB). Fue responsable del Servei de Teledocumentació de l'Àrea de Ciències de la Salut de la biblioteca de la UB hasta el año 2002. Desde 1999 es profesora de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la UB. Sus líneas de investigación se centran en bases de datos documentales, recuperación de la información, estudios bibliométricos y la formación de usuarios. Es miembro del grup d'alfabetització informacional i formació d'usuaris (AlfinCat) del Col·legi de Bibliotecaris i Documentalistes de Catalunya.

Ernest Abadal es profesor titular de la Facultat de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona. Actualmente es adjunto al vicerrectorado de Política Docente para Sistemas de Información y Documentación y tiene bajo su responsabilidad el CRAI y el campus virtual de la UB. Es autor de diversos artículos y monografías sobre la aplicación de las tecnologías de la información a la gestión de documentos y sobre publicaciones digitales.

Antecedentes

En el contexto internacional se pueden encontrar diversos estudios de carácter general que describen la formación de usuarios en las bibliotecas universitarias. En primer lugar, se puede hacer referencia al artículo de **Charters** (1998) en el que se realiza una encuesta entre las universidades estadounidenses que permite

analizar la formación de usuarios desde un punto de vista descriptivo, relacionando su tipo con el perfil de los estudios realizados (doctorado, máster o primero y segundo ciclos). En otro contexto geográfico, también hay que señalar un estudio de **Noël** (1999) que recoge los resultados de una encuesta nacional enviada a las bibliotecas universitarias de Francia. Finalmente, otro

Participantes en la encuesta sobre la formación en las bibliotecas universitarias

Escuela Politécnica Superior de Huesca
(Universidad de Zaragoza)
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
de Huesca (Universidad de Zaragoza)
Mondragon Unibertsitatea
UNED
Universidad Alfonso X el Sabio
Universidad Alicante
Universidad Antonio de Nebrija
Universidad Autónoma de Madrid
Universidad de Cádiz
Universidad Camilo José Cela
Universidad Cardenal Herrera-CEU
Universidad Carlos III de Madrid
Universidad Católica San Antonio de Murcia
Universidad Complutense de Madrid. Biblioteca
general
Universidad Complutense de Madrid. Facultad
de Medicina
Universidad de Alcalá
Universidad de Almería
Universidad de Burgos
Universidad de Cantabria
Universidad de Castilla-La Mancha
Universidad de Extremadura
Universidad de Jaén

Universidad de La Laguna
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Universidad de León
Universidad de Murcia
Universidad de Oviedo
Universidad de Sevilla
Universidad de Vigo-Campus de Ourense
Universidad del País Vasco
Universidad Pablo de Olavide
Universidad Pontificia de Salamanca
Universidad SEK
Universidade de Santiago de Compostela
Universidade de Vigo
Universidad Miguel Hernández
Universitat Abat Oliba CEU
Universitat Autònoma de Barcelona
Universitat de Barcelona
Universitat de Girona
Universitat de les Illes Balears
Universitat de Lleida
Universitat de Vic
Universitat Internacional de Catalunya
Universitat Jaume I
Universitat Politècnica de Catalunya
Universitat Pompeu Fabra

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

trabajo de Rhodes y Chelín (2000) presenta los resultados de una encuesta realizada entre las bibliotecas universitarias de Gran Bretaña. En este caso se quiere determinar el grado de utilización de la tecnología web en la formación de habilidades informacionales y se pone de manifiesto, entre otras cuestiones, que el 50% de los centros llevan a cabo alfabetización utilizando este medio, que el 35% dispone de algún tutorial y que el 10% de las bibliotecas realizan la formación utilizando exclusivamente este recurso didáctico.

En el ámbito español, una de las primeras referencias que describe la formación de usuarios en las universidades es el trabajo de Álvarez, Díaz y Velasco (2000). La recogida de datos para este estudio parte del análisis de la información publicada en las webs de las universidades. Se estudiaron cincuenta bibliotecas y en todas ellas se estableció una serie de parámetros para facilitar la descripción. Los resultados ponen de manifiesto que, en aquel momento, tan sólo un 46% de las bibliotecas universitarias proporcionaban información detallada sobre la formación (los objetivos, calendario de programación y la inscripción en línea). En cuanto a las temáticas tratadas, destacaban los cursos sobre catá-

logos, bases de datos, revistas electrónicas, o biblioteca digital y en cuanto a tipología formativa, se ofrecían sesiones introductorias generales, sesiones especializadas, cursos a medida y autoformación¹. Siguiendo el mismo método, se publicó un año más tarde el trabajo de José Luis Herrera (2001), que presentaba una visión de las bibliotecas universitarias catalanas a partir de la información de las webs. Como en el caso anterior, aquí también se ofrecen fundamentalmente datos de carácter general sobre la formación de usuarios.

En otro orden de cosas, también hay que referenciar los datos estadísticos que ofrecen las propias bibliotecas universitarias y que permiten disponer de una aproximación cuantitativa al tema. En este caso, las estadísticas de Rebiun (*Red de Bibliotecas Universitarias*) son la fuente más fiable; en ellas constan los datos totales y también desglosados por centros sobre el número de cursos o sesiones impartidas y el número de asistentes desde 1999 hasta 2005². Otra información parecida a la anterior se puede encontrar en las tablas estadísticas generadas en el marco del proceso de evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias catalanas y que ha sido supervisado por

Encuesta de valoración de la formación de usuarios en el ámbito universitario

Esta encuesta tiene como objeto el estudio descriptivo de la formación de usuarios de las bibliotecas universitarias españolas. Se enmarca en el programa de doctorado Informació i Documentació en l'era Digital del Departament de Biblioteconomia i Documentació de la Universitat de Barcelona.

Se enmarca en el estudio de la tesis "Sistematización de los aspectos conceptuales y formales de los tutoriales de consulta de bases de datos: metodología para su evaluación y desarrollo" de la doctoranda Marta Somoza Fernández y dirigida por el Dr. Ernest Abadal Falgueras.

Organización:

Número total de alumnos:

Número del personal bibliotecario:

Aspectos generales de la formación

1. ¿Su institución imparte formación de usuarios? . En caso negativo pase a la pregunta 42.
☐ Sí ☐ No

2. Valore el interés que desde su organización se asigna a la formación de usuarios
☐ Poco interesante
☐ Interesante
☐ Muy interesante

3. ¿Cuánto tiempo llevan ofreciendo formación de usuarios?

http://bidoc.ub.es/pub/bibforma/encuesta_formacion.htm

la AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya)³. Aquí también se pueden consultar los datos sobre número de cursos y asistentes, siguiendo las pautas de *Rebiun*.

Register for free at <https://www.scipedia.com> to download the version without the watermark

Los estudios españoles antes descritos ofrecen una visión general y muy descriptiva ya que se basan fundamentalmente en los datos que constan en la web. Es por ello que se planteó la necesidad de analizar con mayor detalle la situación de la formación de usuarios de las bibliotecas universitarias españolas para conocer de primera mano los tipos de formación, los aspectos docentes y también sus perspectivas de futuro. De esta forma, además, tendríamos elementos para saber si la tan reclamada alfabetización informacional es un objetivo aún por cumplir o, por el contrario, se trata ya de una práctica generalizada.

Metodología

Para llevar a cabo el estudio, en diciembre de 2005 se envió un cuestionario a las setenta bibliotecas universitarias de *Rebiun*. La encuesta se compone de cuarenta y dos preguntas organizadas en los siguientes apartados: descripción de la formación, metodología didáctica empleada, materiales didácticos de soporte, formación de los formadores y estrategias de futuro en este ámbito. El estudio ha tenido una duración aproximada de un año, desde diciembre de 2005 hasta

diciembre de 2006. Para la tramitación de la encuesta se contactó previamente por teléfono con los responsables de la formación de cada universidad o con los que estaban al cargo de la biblioteca con el fin de presentar los objetivos básicos del estudio. A posteriori se envió un correo electrónico que contenía la url para localizar la encuesta web y que además sirvió para contactar en aquellos casos en los que no se hizo por primera vez.

http://bidoc.ub.es/pub/bibforma/encuesta_formacion.htm

Del total de las setenta bibliotecas españolas han completado la encuesta cuarenta y ocho (68%). Algunas preguntas se han presentado de manera abierta para que las respuestas fueran matizadas o completadas ampliando las posibilidades que presentaba el cuestionario.

Análisis de los resultados

La formación de usuarios es un servicio ampliamente implantado en las bibliotecas universitarias españolas como lo demuestra el hecho de que el 92% de las mismas lo ofrecen de alguna forma. Hay que mencionar también que los cuatro centros (8%) que no cuentan con este servicio argumentan que no poseen suficiente personal para dedicarlo a esta actividad. Por otro lado, está bien valorado ya que el 88% lo considera interesante o muy interesante.

“La formación de usuarios es un servicio ampliamente implantado en las bibliotecas universitarias españolas: lo ofrece el 92%”

	Respuestas	Porcentaje
Muy interesante	31	65
Interesante	11	23
NC	4	8
Poco	2	4
Total	48	

Tabla 1. Valoración de la formación

En lo que se refiere a la trayectoria hay que destacar que el 67% de las bibliotecas lleva más de cinco años impartiendo formación y que el 38% tiene más de una década de experiencia. Otro elemento que indica que la formación es un servicio en alza es que el 73% afirma haber aumentado su oferta formativa en los dos últimos años.

En cuanto a los contenidos, se pone de relieve la diversificación de las temáticas. Se constata la coexistencia de propuestas tradicionales como la formación en los recursos y servicios de la biblioteca (catálogo, bases de datos) con otras más vinculadas a la alfabetización digital e informacional (la ofimática, el correo electrónico, internet o la metodología de proyectos). Si se compara con la situación descrita en el trabajo de Álvarez, Díaz y Velasco (2000) se evidencia una clara evolución en las temáticas tratadas. En la tabla 2 también se puede ver que incluso los más tradicionales también se ofrecen a nivel avanzado (bases de datos, en un 73% de los centros y catálogo, 60%).

Otro aspecto interesante es saber cómo se localizan las necesidades formativas. Un 77% de las bibliotecas lo hacen en base a las demandas de estudiantes y profesores, el 46% las detectan consultando bibliotecas afines, mientras que sólo el 21% realiza un estudio de usuarios más en profundidad.

Los datos muestran que la formación se implanta en todos los ámbitos docentes de la universidad. Lógicamente, las sesiones, los cursos y la formación a demanda continúan siendo las principales tipologías formativas, pero también destaca el peso de la formación reglada (42%) y de la virtual (19%). Éste es un indicador importante que manifiesta una situación de cambio y adaptación al nuevo entorno de aprendizaje.

El 79% de las bibliotecas presentan un calendario preestablecido de las sesiones formativas. Se intenta

	Total bibliotecas	Porcentaje sobre 48 centros
Servicios biblioteca	25	52
Catálogo	29	60
Catálogo colectivo	15	31
Bases de datos	35	73
Fuentes	26	54
Internet	23	48
Selección internet	7	15
Citación	11	23
Proyecto investigación	5	10
Gestor bibliográfico	8	17
Correo electrónico	9	19
Ofimática	1	2
Creación páginas web	1	2
Weblogs	2	4

Nota: para una mayor claridad los porcentajes se han redondeado.

Tabla 2. Temas formativos a nivel avanzado

ofrecer la misma programación en la franja de mañana y de tarde, aunque cuando no es así se atribuye a la falta de personal. En cuanto a si los centros disponen de una planificación docente de la formación (indicando los objetivos, contenidos, recomendaciones, prerequisites, etc.) hay que destacar que tan sólo cuentan con uno un poco más de la mitad (26 bibliotecas, un 54%). Sería recomendable que las que no lo hacen incorporen estos aspectos ya que incrementaría la calidad de los cursos, así como la visibilidad y comprensión de la oferta formativa.

Respecto a la manera de orientar a los usuarios en la elección de las sesiones o cursos formativos a partir de sus conocimientos, se pone de relieve que veintitrés bibliotecas no hace ningún tipo de evaluación previa

	Total	Porcentaje
Formación reglada	20	42
Créditos libre elección	10	21
Sesiones de la biblioteca	43	90
Cursos de la biblioteca	24	50
Sesiones o cursos a demanda	38	79
Formación no presencial	9	19
Otros	4	8

Nota: los porcentajes se han redondeado a la unidad

Tabla 3. Tipo de formación

(48%), que siete evalúan a partir de una entrevista y tan sólo dos determinan los conocimientos a partir de un pretest o ejercicio. Algunas de ellas además guían de manera homogénea a partir del ciclo al que pertenece el alumno.

	Total	Porcentaje sobre 48
Pretest de conocimiento	2	4
Por una entrevista	7	15
No se determina	23	48
Otros	10	21

Tabla 4. Cómo se determinan los conocimientos informacionales de los usuarios

El 52% de las bibliotecas programan cursos con una duración media de más de 30 horas y, en el caso de tratarse de sesiones únicas, la duración más frecuente es de una hora.

Los cursos son fundamentalmente de carácter interno: estudiantes de tercer ciclo, de primer ciclo, profesorado y, a un poco más de distancia, los alumnos de segundo ciclo.

	Total	Porcentaje sobre 48
Estudiantes 1 ciclo	36	75
Estudiantes 2 ciclo	28	58
Tercer ciclo y doctorado	38	79
Profesorado	36	75
Empresas	5	10
Instituciones con acuerdos	8	17
Usuarios ajenos	6	13
Futuros alumnos	9	19
Otros	4	8

Tabla 5. Perfil de usuarios que reciben formación

Los cursos o sesiones formativas se difunden por las webs (83%), a través de los profesores (71%) y por el propio personal de biblioteca (65%). La inscripción se hace por correo electrónico desde el servicio de referencia (60%), seguido del formulario web (52%) y por teléfono (48%).

Se detecta que el 13% de las bibliotecas tienen menos de dos personas dedicadas a la formación, el 31% entre dos y cinco, el 21% de diez a veinte, y un 8% dispone de más de veinte (que han impartido algún curso).

Los bibliotecarios participan en la formación en el 92% de los centros, mientras que los auxiliares sólo lo hacen en un 19%. Los criterios por los que fueron seleccionados para la formación se deben fundamentalmente al conocimiento de la materia a impartir (67%), al interés personal (44%) y, en menor medida, a la asignación directa de la tarea (31%). Lejos quedan otros criterios como la capacidad didáctica o la de comunicación.

	Total	Porcentaje sobre 48
Conocimiento de la materia	32	67
Habilidades comunicacionales	12	25
Conocimientos tecnológicos	5	10
Experiencia didáctica	7	15
Interés personal	21	44
Se le encomendó	15	31
Otros	5	10

Tabla 6. Selección de los formadores

“Es algo preocupante que el 53% de los formadores no haya recibido ninguna formación específica previa”

Es importante señalar que el 53% de los formadores no han recibido ninguna formación específica previa antes de iniciar su actividad docente, y en cuanto a la motivación, el 60% de los formadores afirma que el resto de bibliotecarios dedicados a otras funciones. En los casos en que reciben formación específica, la motivación fundamental es actualizar y profundizar los conocimientos sobre la materia que imparten.

La mayor parte de las bibliotecas utiliza demostraciones prácticas (92%) y la enseñanza en base a problemas (44%). Sólo tres emplean otras técnicas como el aprendizaje activo, el colaborativo o en grupo. La formación se lleva a cabo con un proyector y prácticas que deben ejecutar los alumnos (42%), aunque otras op-

	Total	Porcentaje sobre 48
Misma formación que el resto de personal	29	60
Cursos sobre la materia que imparte	13	27
Aspectos tecnológicos y didácticos	7	15
Otros	6	13

Tabla 7. Formación de los formadores

tan por una demostración con proyección sin ejercicios (54%), y clases expositivas con prácticas (38%). Hay que reseñar también que el 8% emplea algún tutorial, aunque desconocemos si es para uso exclusivamente virtual o se incorpora como complemento de otras tipologías formativas. Finalmente, tal y como consta en la tabla 8, la formación se imparte mayormente de forma presencial, ya sea en el aula de la biblioteca (69%) o en las de las facultades o escuelas (38%), ya que tan sólo tres bibliotecas (6%) declara ofrecer formación virtual.

	Total	Porcentaje sobre 48
Aula biblioteca	33	69
Aulas facultad	18	38
Ordenadores biblioteca	19	40
Aulas informáticas facultad	27	56
Virtualmente	3	6

Tabla 8. Lugar donde se imparte la formación

Es destacable que el 82% de las bibliotecas elaboren materiales didácticos propios: guías rápidas (75%), demostraciones guiadas (48%) y tutoriales (31%).

	Total	Porcentaje sobre 48
Vídeos	5	10
Tutoriales	15	31
Guías rápidas	36	75
Demostraciones guiadas	23	48
Ejercicios autoevaluables	6	13
Otros	5	10

Tabla 9. Tipo de material formativo

El 69% están hechos con transparencias (*PowerPoint*, etc.), el 50% con un procesador de textos, el 40% en html y un 27% en pdf. El 77% del material está pensado para ser impreso. Otro dato remarcable es que el 48% de las bibliotecas aprovechan materiales externos, especialmente para temas de bases de datos y recursos de internet, según la temática a impartir y otros criterios didácticos. Los bibliotecarios los evalúan a partir de las sugerencias que reciben (58%), y sólo en el 35% de los casos se pregunta sobre ello a los usuarios en la encuesta al final de la formación.

La mayoría de centros (67%) dispone de mecanismos para evaluar el funcionamiento del proceso, pero es destacable el hecho de que el 25% de las bibliotecas

no la lleva a cabo. Éste es otro elemento a mejorar ya que mediante la evaluación se pueden detectar deficiencias y realizar mejoras en el servicio.

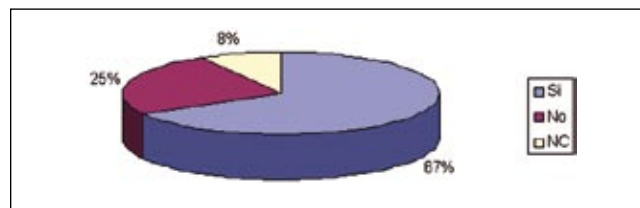


Figura 1. Evaluación de la formación

El principal sistema es la encuesta cumplimentada al final de la formación (58%), mientras que en otros casos (35%) se resuelve de manera informal hablando directamente con los usuarios.

Para finalizar se incorporaron dos preguntas abiertas:

1ª) impacto y efectividad de la formación respecto de las habilidades informacionales de los usuarios.

Ante esta cuestión, las bibliotecas manifiestan que:

- Los usuarios ganan en autonomía y seguridad a la hora de trabajar con la información.
- Encuentran lo que buscan sin necesidad de ayuda.
- La formación despierta el interés por la información que deben de manejar.
- La formación aumenta y potencia la utilización de diferentes servicios como préstamo material, bibliotecario y el acceso a recursos web de la biblioteca.

En definitiva, detectan una utilización más eficiente de los recursos disponibles.

2ª) Líneas de acción futuras en el campo de la formación.

Las bibliotecas destacan los aspectos siguientes:

- Dedicar esfuerzos en la profundización de los conocimientos en niveles más avanzados de formación sobre todo en el perfil del profesorado, de los doctorandos e investigadores.
- Mejorar el material de formación (trípticos e impresos).
- Avanzar en la creación de tutoriales en línea.
- Fomentar y difundir la autoformación.
- Ampliar la periodicidad de la oferta formativa.
- Incrementar la colaboración con el profesorado e integrar la formación en el currículo académico del alumno (créditos de libre elección, asignaturas obligatorias y optativas).

- Implementar nuevas metodologías docentes.

Es decir, se constata una preocupación por la mejora de la calidad de la formación en todos los sentidos, los materiales, los métodos y también en incorporar la formación al currículum académico del alumno.

Conclusiones

La situación actual de la formación en las bibliotecas universitarias españolas muestra un período de transición desde la formación de usuarios tradicional circunscrita a los recursos y servicios de las bibliotecas a un entorno más en concordancia con la alfabetización informacional. Algunos indicadores como la diversificación de los temas y la profundización en niveles más avanzados, algunas experiencias de formación virtual y de utilización de nuevas metodologías docentes parecen indicar un proceso de cambio. Aspectos como el fomento de la autoformación y la creación de materiales también indican cambios hacia una formación más individualizada y personalizada.

Sin embargo, otros resultados nos señalan aspectos sobre los que se debería actuar. En la literatura científica se ha tratado la necesidad de que todos los agentes universitarios como docentes, biblioteca, servicios de informática o los de formación de la universidad aúnen esfuerzos, mientras que la encuesta muestra la escasa interacción de la biblioteca con otros agentes a la hora de crear material formativo o participar en la formación. Otra línea activa que se podría emprender es la de la colaboración con instituciones externas que trabajen en la formación de competencias informacionales. La encuesta determina que en algunos casos se planifica la formación en base a habilidades informacionales, hablando de las recomendaciones internacionales de *Sconul* o *ACRL*, pero sólo cinco responden que colaboran con alguna institución. Otra intervención de carácter básico e inmediato sería incrementar el número de bibliotecas que evalúen la formación que imparten. Recomendar así mismo que se especifique la programación y el itinerario formativo que ofrecen, con la doble finalidad de difundir una imagen más detallada del servicio y proporcionar al usuario más información sobre los contenidos, métodos y materiales formativos que van a utilizar.

La alfabetización informacional impone una flexibilización de los sistemas de aprendizaje. En este sentido, las bibliotecas no pueden homogeneizar la formación, es necesario incrementar los esfuerzos evaluando los conocimientos y habilidades previas del usuario. No es suficiente hablar con profesores o determinar exclusivamente el nivel del alumno en base al ciclo en el que está estudiando. Si queremos que sea efectiva debemos personalizarla, potenciar nuevas metodologías y diver-

sificar los entornos y los materiales formativos. Así, la formación virtual puede favorecer esta recomendación. Consecuencia directa de esta situación es la que afecta directamente a los formadores, los cuales deberán tener capacidades didácticas y comunicacionales, no sólo aquellas directamente relacionadas con la materia a impartir. Las líneas de acción futuras parecen indicar que éste es el camino que las bibliotecas universitarias españolas están emprendiendo.

Notas

1. En este trabajo se aplicaba el concepto de autoformación a una serie de recursos como las guías de bibliotecas o servicios o los manuales de las bases de datos que se publicaban en web.

2. Los números (cursos/asistentes): 2005 (6.801/125.771), 2004 (6.289/101.355), 2003 (6.040/91.591), 2002 (6.999/88.109), 2001(6.310/77.601), 2000 (5.419/50.874), 1999 (1.204/7.527).

3. Los números (cursos/asistentes): 2005 (1.039/14.328), 2004 (870/12.916), 2003 (894/13.544), 2002 (625/11.738), 2001(577/11.335). Cabe comentar que no se han incluido los datos de tres universidades porque en algún caso no constaba o aparecía en forma de porcentaje sin especificar los valores absolutos para los dos parámetros. Los datos se encuentran en las sedes web de cada biblioteca incorporadas dentro del informe final de evaluación de la biblioteca.

Bibliografía

Álvarez Álvarez, M. Antonia; Lara Díaz, Isabel; Sastre Velasco, Pilar. "La formación de usuarios en las páginas web de las bibliotecas universitarias española: estado de la cuestión". En: *XI Jornadas bibliotecarias de Andalucía*, 2000, pp. 345-355.

Barry, M. "A content analysis of help and instruction via the academic library home page". En: *SILS master's papers*, 2005. <http://hdl.handle.net/1901/146>

Charters, Marybeth. "The extent of bibliographic instruction in academic libraries: preliminary conclusions". En: *Research strategies*, 1993, febrero, v. 16, n. 2, pp. 7-52.

Glynn, Tom; Wu, Connie. "New roles and opportunities for academic library liaisons: a survey and recommendations". En: *Reference services review*, 2003, v. 31, n. 2, pp. 122-128. <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/00907320310476594>

Heckman, Jan E. "Information literacy as a university wide general education goal and the librarian's role". En: *Iamslic conference proceedings*, 2005, pp. 73-76. <http://hdl.handle.net/1912/1324>

Herrera Morillas, José Luis. "La formación de usuarios en las bibliotecas de las universidades catalanas". En: *Educación y biblioteca*, 2001, v. 120, pp. 16-21.

Noël, Elisabeth. «Les formations à l'information en bibliothèque universitaire: enquête nationale 1997-1998». En: *BBF*, 1999, enero, v. 44, n. 1, pp. 30-34.

Rebiun. *Anuarios estadísticos*. <http://www.rebiun.org>

Rhodes, Helen; Chelin, Jacqueline. "Web based user education in UK university libraries- results of a survey". En: *Program*, 2000, enero, v. 34, n. 1, pp. 59-73.

Marta Somoza-Fernández, Ernest Abadal, *Facultat de Biblioteconomia i Documentació, Universitat de Barcelona, C. Melcior de Palau, 140. 08014 Barcelona.* msomoza@ub.edu abadal@ub.edu